

## **Disposizioni d'esecuzione per la procedura di qualificazione**

(stato 1° agosto 2019)

Büroassistentin EBA / Büroassistent EBA

Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

Assistente d'ufficio CFP

N. professione            68103

Sottoposte il 15 maggio 2018 per presa di posizione alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) per assistenti d'ufficio CFP.

Emanate il 12 giugno 2018 dalla Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFC Svizzera).

Fonte di riferimento: [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)

## Indice

<b>1. Campo di qualificazione «Pratica professionale» .....</b>	<b>3</b>
1.1 Controllo delle competenze in azienda .....	3
1.2 Controllo delle competenze dei corsi interaziendali.....	4
1.3 Colloquio di qualificazione.....	5
1.4 Criterio di riuscita del campo di qualificazione «Pratica professionale» .....	5
1.5 Esame suppletivo per il campo di qualificazione «Pratica professionale».....	6
<b>2. Campo di qualificazione «Lavoro interdisciplinare assistito» .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Campo di qualificazione «Formazione scolastica» .....</b>	<b>8</b>
3.1 Esame finale ICA.....	8
3.2 Esame finale LNR .....	9
3.3 Esame finale E&S .....	9
3.4 Calcolo della nota dei luoghi di formazione e della nota scolastica finale .....	10
3.5 Ripetizioni.....	10
3.6 Caso particolare .....	10
<b>4. Entrata in vigore.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Allegato 1: raccomandazione n. 30 della CSFP e del CSFO «Calcul des notes en fonction de points» (disponibile solo in francese e tedesco).....</b>	<b>12</b>

## **1. Campo di qualificazione «Pratica professionale»**

### **Informazioni generali**

Il campo di qualificazione «Pratica professionale» si compone di tre parti: il «controllo delle competenze in azienda», il «controllo delle competenze dei corsi interaziendali» e il «colloquio di qualificazione».

### **1.1 Controllo delle competenze in azienda**

La valutazione delle competenze delle persone in formazione nell'azienda avviene in base al diagramma delle competenze. Quest'ultimo comprende tutti gli obiettivi di valutazione aziendali conformemente al piano di formazione ed è a disposizione delle persone in formazione e dei formatori sulla piattaforma didattica digitale Konvink (cfr. il capitolo «Lavorare con la piattaforma didattica digitale Konvink» nella sezione «Panoramica» della Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni [DAP] Assistente d'ufficio CFP). In caso di obiettivi di valutazione che vengono elaborati sia nel corso interaziendale che in azienda, l'introduzione e la riflessione sull'attuazione avvengono nel corso interaziendale, mentre la valutazione finale ha luogo in azienda.

### **Periodo e forma**

Ai fini della valutazione periodica delle competenze in azienda, le persone in formazione e i formatori elaborano almeno una volta al semestre un'autovalutazione risp. una valutazione esterna del diagramma delle competenze su Konvink. Tale valutazione funge da base per i colloqui situativi. Eventuali accordi e misure volte a migliorare le competenze sono definite in forma appropriata nel colloquio situativo.

Alla fine della formazione i formatori elaborano il «controllo delle competenze in azienda». A tal fine, su Konvink è disponibile una versione finale del diagramma delle competenze (guida e strumento di valutazione) sotto forma di un modulo Excel.

Spiegazioni sullo svolgimento della valutazione periodica e sulla valutazione finale sono contenute nella sezione «Sviluppo e verifica delle competenze» della DAP Assistente d'ufficio CFP. I formatori inoltrano il «controllo delle competenze in azienda» (modulo Excel) alla commissione dei corsi rispettando le direttive e le scadenze corrispondenti.

### **Valutazione**

Il «controllo delle competenze in azienda» avviene tramite la valutazione finale del diagramma delle competenze (modulo Excel), che comprende una serie di domande chiave sulle competenze professionali in base a una scala su quattro livelli (0-3 punti). Per ogni domanda chiave sono definiti criteri vincolanti che devono essere soddisfatti per ottenere un punteggio superiore a 2 punti. In aggiunta ai criteri vincolanti sono definiti anche criteri facoltativi relativi a competenze supplementari, che vengono valutati qualora siano raggiunti.

Valutando tutte le 38 domande chiave si può raggiungere un punteggio massimo di 114 punti. Il punteggio complessivo ottenuto è poi diviso per il fattore di conversione 9,5 e confluisce così nella valutazione globale del campo di qualificazione «Pratica professionale».

Istruzioni dettagliate, compresa la spiegazione del sistema di assegnazione del punteggio, sono contenute nella guida sul campo di qualificazione «Pratica professionale» (modulo Excel) disponibile su Konvink.

## **1.2 Controllo delle competenze dei corsi interaziendali**

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione aziendale e hanno scopo di introdurre le persone in formazione alle competenze professionali, metodologiche, sociali e personali di base, come pure di prepararle alla formazione nell'azienda. Su Konvink le persone in formazione e i responsabili dei CI trovano tutti gli strumenti necessari per l'attuazione del «controllo delle competenze dei corsi interaziendali» (cfr. il capitolo «Lavorare con la piattaforma didattica digitale Konvink» nella sezione «Panoramica» della DAP Assistente d'ufficio CFP).

### **Periodo e forma**

Durante la formazione le persone in formazione elaborano in totale tre mandati pratici, il primo dei quali vale come esercizio. L'elaborazione dei mandati pratici è rappresentata su Konvink a livello multimediale sotto forma di retrospettive. Ciò sostiene le persone in formazione nello sviluppo delle loro competenze e nella riflessione personale sull'apprendimento nella pratica.

Tra il CI 4 e il CI 5 le persone in formazione elaborano un e-portfolio, che consiste nella versione finale dell'opera «Accogliere clienti» **oppure** «Condurre colloqui telefonici» e nel profilo personale delle competenze. Quest'ultimo è una rappresentazione grafica dei punti forti elaborata in base all'autovalutazione del diagramma delle competenze. Le persone in formazione inoltrano l'e-portfolio alla commissione dei corsi rispettando le direttive e le scadenze corrispondenti.

### **Valutazione**

I responsabili dei CI elaborano il «controllo delle competenze dei corsi interaziendali» in base alla loro valutazione dell'e-portfolio e alla presentazione del profilo delle competenze, che avviene nel CI 5. A tal fine, su Konvink è disponibile uno strumento di valutazione (guida e criteri di valutazione).

La valutazione avviene con l'ausilio di quattro criteri di valutazione prefissati, ciascuno in base a una scala su quattro livelli (0-3 punti), per un punteggio massimo di 12 punti. Il punteggio ottenuto confluisce nella valutazione globale del campo di qualificazione «Pratica professionale».

### **1.3 Colloquio di qualificazione**

Nell'ambito della procedura di qualificazione regolare ha luogo un colloquio di qualificazione, in cui sono verificati i controlli delle competenze in azienda e dei corsi interaziendali, come pure il relativo sviluppo professionale della persona in formazione.

#### **Periodo e forma**

Tra il CI 4 e il CI 5 le persone in formazione elaborano un e-portfolio (cfr. cap. 1.2) e lo inoltrano alla commissione dei corsi insieme all'autovalutazione del diagramma delle competenze rispettando le direttive e le scadenze corrispondenti. I periti d'esame si preparano individualmente al colloquio di qualificazione consultando la documentazione ricevuta. Il colloquio di qualificazione è svolto alla fine del secondo anno di formazione sotto forma di un'intervista strutturata della durata complessiva di 30 minuti.

#### **Valutazione**

Ai fini della valutazione del colloquio di qualificazione da parte dei periti d'esame, su Konvink è disponibile uno strumento di valutazione (guida e criteri di valutazione). La valutazione avviene con l'ausilio di quattro criteri di valutazione prefissati, ciascuno in base a una scala su quattro livelli (0-3 punti), per un punteggio massimo di 12 punti. Il punteggio ottenuto confluisce nella valutazione globale del campo di qualificazione «Pratica professionale».

### **1.4 Criterio di riuscita del campo di qualificazione «Pratica professionale»**

La ponderazione di ciascuna delle tre parti («controllo delle competenze in azienda», «controllo delle competenze dei corsi interaziendali» e «colloquio di qualificazione») è di un terzo. Nel complesso possono essere ottenuti al massimo 36 punti. Il campo di qualificazione «Pratica professionale» è considerato «superato» se si ottengono almeno 20 punti.

Le persone in formazione hanno diritto a redigere una versione finale del diagramma delle competenze (modulo Excel) anche in caso di mancato superamento di un campo di qualificazione. Il diagramma delle competenze serve quale prova dell'esperienza professionale insieme all'e-portfolio personale e può essere allegato al dossier di candidatura personale.

## **1.5 Esame suppletivo per il campo di qualificazione «Pratica professionale»**

I ripetenti senza prolungamento della formazione di base in azienda (secondo l'art. 22 «Ripetizioni» cpv. 4 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base [OFor]) e gli adulti (secondo l'art. 23 «Caso particolare» OFor) affrontano un esame suppletivo orale. In sostituzione dei controlli delle competenze in azienda e dei corsi interaziendali, lo sviluppo professionale dei candidati è esaminato in vista dell'abilitazione alla professione in base all'autovalutazione del diagramma delle competenze e alle tre opere.

### **Periodo e forma**

L'esame suppletivo orale per i ripetenti (secondo l'art. 22 cpv. 4 OFor) e quello per gli adulti (secondo l'art. 23 OFor) possono avere luogo al più presto in occasione della prima procedura di qualificazione regolare (secondo l'art. 26a cpv. 3 OFor). L'esame suppletivo orale si inserisce nell'ambito della procedura di qualificazione regolare sotto forma di un'intervista strutturata della durata di 45 minuti.

In vista dell'esame suppletivo orale i candidati elaborano tre mandati pratici sotto forma di opere, come pure tutte le parti del diagramma delle competenze e un profilo personale delle competenze. I candidati inoltrano alla commissione dei corsi, rispettando le direttive e le scadenze corrispondenti, i documenti seguenti:

- rapporto sull'esperienza professionale;
- autovalutazione del diagramma delle competenze;
- opere «La mia azienda», «Accogliere clienti» e «Condurre colloqui telefonici» concluse.

### **Valutazione**

Ai fini della valutazione dei candidati da parte dei periti d'esame, su Konvink è disponibile uno strumento di valutazione. La valutazione avviene con l'ausilio di criteri di valutazione prefissati, ciascuno in base a una scala su quattro livelli (0-3 punti), per un punteggio massimo di 18 punti. Il campo di qualificazione «Pratica professionale» è considerato «superato» se i candidati all'esame suppletivo orale ottengono almeno 10 punti.

## **2. Campo di qualificazione «Lavoro interdisciplinare assistito»**

### **Informazioni generali**

Il lavoro interdisciplinare assistito (LIA) permette di verificare in modo interdisciplinare le tre materie Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA), Economia e società (E&S) e Lingua standard (lingua nazionale regionale, LNR). Il LIA si basa sull'idea direttrice di far pianificare, eseguire e interpretare dalle persone in formazione un lavoro a sé stante. Il coordinamento, l'assistenza e la valutazione del LIA competono al docente di ICA con il coinvolgimento dei docenti di LNR e di E&S.

### **Periodo, durata, forma**

Il LIA viene svolto nel corso del secondo anno di formazione come lavoro individuale oppure come lavoro di gruppo (al massimo tre persone) e comprende, oltre al lavoro scritto, anche una prestazione orale. Come lavoro individuale, l'estensione del LIA è compresa tra 2000 e 3000 parole di testo. Se il LIA viene svolto come lavoro di gruppo, il numero di parole aumenta di conseguenza. La griglia delle lezioni conformemente alla parte B del piano di formazione comprende 20 lezioni per lo svolgimento del LIA nel secondo anno di formazione. Tale numero di lezioni è messo a disposizione delle persone in formazione per l'elaborazione del LIA, mentre la parte rimanente viene svolta come compito a domicilio. Le lezioni sono inserite nell'orario scolastico, preferibilmente nel terzo semestre. I dettagli sono disciplinati nel piano scolastico corrispondente per l'attuazione del LIA.

### **Scelta del tema, struttura e mezzi ausiliari**

Tutte le tre materie scolastiche fanno parte del LIA. La rispettiva scuola professionale stabilisce le direttive concernenti i seguenti punti:

- scelta del tema e obiettivi;
- contenuto, struttura e forma del lavoro;
- utilizzo e indicazione delle fonti;
- criteri di valutazione;
- mezzi ausiliari autorizzati.

### **Valutazione**

La valutazione verte sul processo dell'elaborazione, sul prodotto e sulla presentazione orale della durata massima di 30 minuti (art. 20 cpv. 2 lett. b OFor<sup>1</sup>).

La ripartizione dei punti per i singoli compiti va inserita nella definizione dei compiti. La presentazione orale incide al 40%, mentre il campo d'insegnamento ICA va ponderato in modo adeguato. I punti sono convertiti nella nota per il campo di qualificazione «Lavoro interdisciplinare assistito» (arrotondata al mezzo punto) conformemente alla raccomandazione n. 30 della Commissione procedure di qualificazione della Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP) e del Centro svizzero di servizio Formazione professionale (CSFO) «Calcul des notes en fonction de points» (stato maggio 2010, cfr. allegato 1; disponibile solo in francese e tedesco).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Revisione parziale dell'OFor e modifica del piano di formazione del 5 maggio 2010.

<sup>2</sup> Versione del 15 ottobre 2015, in vigore dal 16 ottobre 2015.

### **3. Campo di qualificazione «Formazione scolastica»**

#### **Informazioni generali**

Nel campo di qualificazione «Formazione scolastica» viene esaminato il raggiungimento degli obiettivi di valutazione della scuola tramite esami finali centralizzati nelle materie seguenti: Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA), Lingua standard (lingua nazionale regionale, LNR) ed Economia e società (E&S).

#### **3.1 Esame finale ICA**

##### **Periodo, durata, forma**

L'esame finale ICA viene svolto come esame scritto individuale della durata di 60 minuti alla fine del secondo anno di formazione. L'autorità cantonale deve informare per tempo i candidati su forma, data, durata, svolgimento, contenuto dell'esame e mezzi ausiliari autorizzati.

##### **Contenuto**

Oggetto dell'esame sono gli obiettivi di valutazione e le relative competenze professionali di base dei capitoli 2 «Redazione di documenti», 4 «Pianificazione di scadenze» e 6 «Gestione di dati» del piano di formazione (parte A).

Domande e definizione dei compiti si orientano secondo la ripartizione dei livelli di tassonomia presenti nella parte A del piano di formazione. L'esame comprende più compiti parziali fra loro indipendenti e concernenti i capitoli appena menzionati.

##### **Valutazione**

La ripartizione dei punti per i singoli compiti va inserita nella definizione dei compiti. I punti sono convertiti in una nota di voce d'esame (arrotondata al punto o al mezzo punto) conformemente alla raccomandazione n. 30 della Commissione procedure di qualificazione della CSFP e del CSFO «Calcul des notes en fonction de points» (stato maggio 2010, cfr. allegato 1; disponibile solo in francese e tedesco).



### **3.2 Esame finale LNR**

#### **Periodo, durata, forma**

L'esame finale LNR viene svolto come esame scritto individuale della durata di 60 minuti alla fine del secondo anno di formazione. L'autorità cantonale deve informare per tempo i candidati su forma, data, durata, svolgimento, contenuto dell'esame e mezzi ausiliari autorizzati.

#### **Contenuto**

Oggetto dell'esame sono gli obiettivi di valutazione e le relative competenze professionali di base dei capitoli 2 «Redazione di documenti» e 8 «Padronanza della lingua standard delle diverse forme di comunicazione» del piano di formazione (parte A).

Le domande e la definizione dei compiti si orientano secondo la ripartizione dei livelli di tassonomia presenti nella parte A del piano di formazione. L'esame comprende più compiti parziali fra loro indipendenti e concernenti i capitoli appena menzionati.

#### **Valutazione**

La ripartizione dei punti per i singoli compiti va inserita nella definizione dei compiti. I punti sono convertiti in una nota di voce d'esame (arrotondata al punto o al mezzo punto) conformemente alla raccomandazione n. 30 della Commissione procedure di qualificazione della CSFP e del CSFO «Calcul des notes en fonction de points» (stato maggio 2010, cfr. allegato 1; disponibile solo in francese e tedesco).

### **3.3 Esame finale E&S**

#### **Periodo, durata, forma**

L'esame finale E&S viene svolto come esame scritto individuale della durata di 60 minuti alla fine del secondo anno di formazione. L'autorità cantonale deve informare per tempo i candidati su forma, data, durata, svolgimento, contenuto dell'esame e mezzi ausiliari autorizzati.

#### **Contenuto**

Oggetto dell'esame sono gli obiettivi di valutazione e le relative competenze professionali di base dei capitoli 3 «Lavori nell'ambito di procedure aziendali» e 7 «Comprensione di interrelazioni in economia e società» del piano di formazione (parte A).

Le domande e la definizione dei compiti si orientano secondo la ripartizione dei livelli di tassonomia presenti nella parte A del piano di formazione. L'esame comprende più compiti parziali fra loro indipendenti e concernenti i capitoli appena menzionati.

#### **Valutazione**

La ripartizione dei punti per i singoli compiti va inserita nella definizione dei compiti. I punti sono convertiti in una nota di voce d'esame (arrotondata al punto o al mezzo punto) conformemente alla raccomandazione n. 30 della Commissione procedure di qualificazione della CSFP e del CSFO «Calcul des notes en fonction de points» (stato maggio 2010, cfr. allegato 1; disponibile solo in francese e tedesco).

### **3.4 Calcolo della nota dei luoghi di formazione e della nota scolastica finale**

La nota dei luoghi di formazione consiste in una nota (arrotondata al punto o al mezzo punto) derivante dalla media delle quattro note semestrali della formazione scolastica. Il calcolo della nota dei luoghi di formazione si basa sul fatto che per ogni semestre è calcolata una nota semestrale (arrotondata al punto o al mezzo punto) e dalle quattro note semestrali è poi calcolata la nota dei luoghi di formazione (anch'essa arrotondata al punto o al mezzo punto).

La nota scolastica finale è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle seguenti note con la ponderazione indicata:

- a) nota del LIA (30%);
- b) media (arrotondata a un decimale) delle note, ponderate in modo semplice, ottenute nei tre esami finali scritti nel campo di qualificazione «Formazione scolastica» (30%);
- c) nota dei luoghi di formazione (40%).

### **3.5 Ripetizioni**

In caso di nota scolastica finale insufficiente a causa di una nota insufficiente nel campo di qualificazione «Formazione scolastica», occorre ripetere solo le materie insufficienti.

Se si ripete la procedura di qualificazione senza frequentare nuovamente la scuola professionale, resta valida la nota dei luoghi di formazione conseguita in precedenza. Se si ripetono le lezioni a scuola per almeno due semestri, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione contano solo le nuove note.

### **3.6 Caso particolare**

Se una persona in formazione ha alle spalle una formazione precedente al di fuori della formazione professionale di base regolamentata secondo l'OFor Assistente d'ufficio CFP, per il campo di qualificazione «Formazione scolastica» vale quanto segue:

- anziché la nota dei luoghi di formazione vale la nota del campo di qualificazione «Formazione scolastica»;
- in questo caso la nota scolastica finale si compone della nota LIA, ponderata in modo semplice, e della nota (arrotondata a un decimale) derivante dalla media, ponderata in modo doppio, delle note, ponderate in modo semplice, ottenute nei tre esami finali scritti nel campo di qualificazione «Formazione scolastica».

#### **4. Entrata in vigore**

Le presenti disposizioni d'esecuzione entrano in vigore il 1° agosto 2019.

Berna, 12 giugno 2019

Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFC Svizzera)

Amalia Zurkirchen  
Presidente

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

5. **Allegato 1: raccomandazione n. 30 della CSFP e del CSFO «Calcul des notes en fonction de points» (disponible solo in francese e tedesco)**



Recommandation N° 30  
Etat: mai 2010

**CALCUL DES NOTES EN FONCTION DE POINTS**

(Décision de la commission CSFP/CSFO Procédures de qualification du 26 mai 2010)

Pour autant que l'évaluation d'une prestation fournie dans le cadre d'un domaine de qualification, d'une position ou d'une sous-position d'examen se fasse selon un système de points, la conversion des points obtenus en note doit se fonder sur la formule:

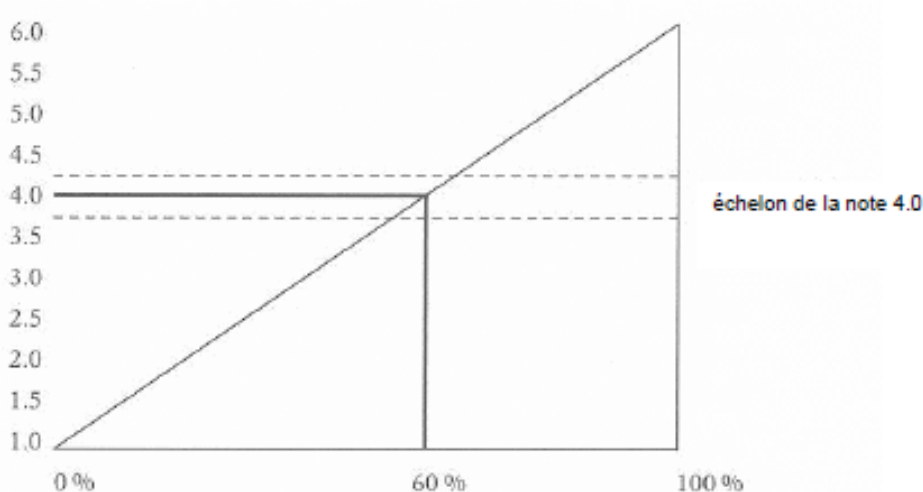
$$\text{Note} = \frac{\text{nombre effectif des points obtenus} \times 5}{\text{nombre maximum de points possible}} + 1$$

**Exemple:** nombre effectif des points obtenus = 18  
nombre maximum de points possible = 35

$$\text{Note} = \frac{18 \times 5}{35} + 1 = 3,57; \text{ note arrondie à } 3,5$$

L'utilisation de cette règle de conversion a pour conséquence que 60% de la prestation maximale possible correspondent à la moyenne mathématique de la note 4.0 (voir graphique ci-dessous):

**Note**





Dans la pratique, la note calculée doit être exprimée en une note entière ou une demi-note, ce qui requiert l'utilisation d'échelons de notes résultant des règles d'arrondi.

**Exemple:** (sur la base d'un maximum de 100 points maximum):

Points	Note calculée	Note arrondie
95 - 100	5,75 - 6,00	6,0
85 - 94	5,25 - 5,74	5,5
75 - 84	4,75 - 5,24	5,0
65 - 74	4,25 - 4,74	4,5
55 - 64	3,75 - 4,24	4,0
45 - 54	3,25 - 3,74	3,5
35 - 44	2,75 - 3,24	3,0
25 - 34	2,25 - 2,74	2,5
15 - 24	1,75 - 2,24	2,0
5 - 14	1,25 - 1,74	1,5
0 - 4	1,00 - 1,24	1,0

D'autres échelles demeurent réservées (exemple: dispositions générales d'exécution concernant les examens des employé-e-s de commerce).

## NOTENBERECHNUNG NACH PUNKTEN

(Beschluss der SBBK/SDBB Kommission Qualifikationsverfahren vom 26. Mai 2010)

Sofern die Bewertung einer Leistung in einem Qualifikationsbereich, in einer Position oder einer Unterposition nach dem Punktesystem vorgenommen wird, wird der Umrechnung der Punkte in eine Note die nachstehende mathematische Formel zugrunde gelegt:

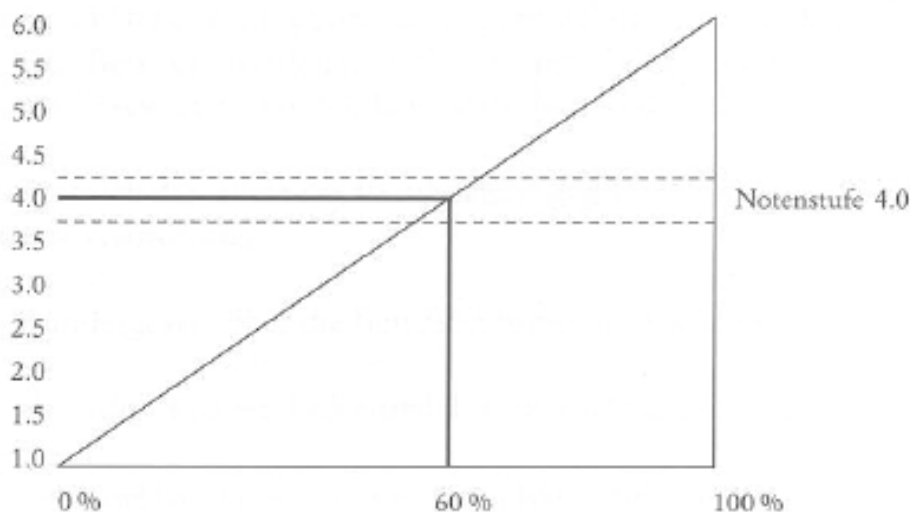
$$\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktezahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktezahl}} + 1$$

**Beispiel:** erzielte Punkte = 18  
max. mögliche Punkte = 35

$$\text{Note} = \frac{18 \times 5}{35} + 1 = 3,57 \dots; \text{ gerundeter Notenwert } 3,5$$

Die Anwendung dieser Formel bedeutet, dass 60% der maximal möglichen Punkte dem mathematischen Mittel des Notenwertes 4,0 entspricht (siehe die nachfolgende Grafik).

### Notenwert





In der Praxis muss die errechnete Note ganzen und halben Notenwerten zugeteilt werden, was die **Verwendung von Notenstufen**, die sich aus den Rundungsregeln ergeben, erfordert.

**Beispiel:** (ausgehend von max. 100 erreichbaren Punkten):

Punkte	berechnete Note	gerundeter Notenwert
95 - 100	5,75 - 6,00	6,0
85 - 94	5,25 - 5,74	5,5
75 - 84	4,75 - 5,24	5,0
65 - 74	4,25 - 4,74	4,5
55 - 64	3,75 - 4,24	4,0
45 - 54	3,25 - 3,74	3,5
35 - 44	2,75 - 3,24	3,0
25 - 34	2,25 - 2,74	2,5
15 - 24	1,75 - 2,24	2,0
5 - 14	1,25 - 1,74	1,5
0 - 4	1,00 - 1,24	1,0

Vorbehalten bleiben andere Regelungen in Ausführungsbestimmungen (derzeit Kauffrau/Kaufmann).